

**DELIBERA N. 326/2022/CRL/UD del 07/10/2022**  
**C. Cxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/470697/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 07/10/2022;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di C. Cxxx del 31/10/2021 acquisita con protocollo n. 0428730 del 31/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

In data 14 maggio 2020 il Sig. Cxxx ha richiesto a mezzo PEC alla società TIM S.p.A. il rimborso dei giorni erosi a seguito dell’introduzione della fatturazione ciclica a 28 giorni applicata all’utenza di servizi di telefonia fissa 06.6xxxxxxx, nel periodo da aprile 2017 a marzo 2018. L’utenza in parola veniva successivamente disattivata in data 16 luglio 2018. A sostegno delle proprie richieste, l’istante deduceva di aver sollecitato il rimborso sia telefonicamente al Servizio Clienti TIM 187, sia in forma scritta a mezzo PEC del 6 agosto 2020, rimasta però priva di riscontro. Alla luce di quanto sopra, richiedeva: i. il rimborso di € 50,00 o dell’eventuale somma diversamente calcolata per i giorni erosi dalla fatturazione ciclica a 28 giorni; ii. indennizzo previsto per omessa o ritardata risposta ai reclami ai sensi dell’art. 12 all. A delibera 347/18/CONS, nella misura di € 300,00.

### **2. La posizione dell’operatore**

A mezzo di note del 13.12.2021, l’Operatore replicava all’istanza dell’utente nei seguenti termini: “Con riferimento alla controversia in esame, TIM senza alcun riconoscimento di Responsabilità ed a meri fini transattivi, propone per definire bonariamente la controversia l’importo di € 300 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo, art 12 delibera 347/18/CONS, ed il rimborso di € 37 per i giorni erosi a seguito di fatturazione a 28 giorni calcolato sulla base di quanto prevede la Delibera 269/18/CONS” Con nota di replica del 20.12.2021, l’utente così precisava: “si accetta l’accordo transattivo proposto da TIM per la definizione della controversia in esame nella misura di € 37,00 a titolo di rimborso dei giorni erosi a seguito di fatturazione ciclica a 28 giorni + € 300,00 a titolo di indennizzo ex art. 12 Delibera 347/18/CONS, per un totale complessivo di € 337,00”.

### **3. Motivazione della decisione**

Dalla disamina degli atti prodotti nel corso della fase istruttoria, risulta all’evidenza documentale che le parti abbiano raggiunto un accordo transattivo con il pagamento in favore dell’utente della somma omnia pari ad € 337,00 per i lamentati

disservizi. Sul punto, pertanto, si dovrà dichiarare integralmente cessata la materia del contendere.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. La cessazione della materia del contendere giusta dichiarazione in atti dell'istante.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 07/10/2022

Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini

f.to